MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA GLPI

Gerência de Tecnologia da Informação

GLPI

Setembro de 2013

Objetivo:

Esse manual, baseado no manual GLPI feito pela DTI, tem como objetivo principal instruir os usuários quanto à utilização do GLPI, sistema de Service Desk utilizado pela Gerência de Tecnologia da Informação do Campus Bambuí.

Neste documento estão descritos os passos a serem seguidos para utilização das principais funcionalidades do sistema, tais como abrir, manipular e localizar chamados.

Sumário

1 Introdução

Prezado servidor, o GLPI é um sistema de Service Desk composto por um conjunto de serviços para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados técnicos e gestão de base de conhecimentos.

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe da Gerência de Tecnologia da Informação – GTI. O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática realizado aos usuários do campus Bambuí.

O sistema está integrado à base de dados dos usuários de rede do Campus Bambuí, possibilitando que qualquer usuário acesse o sistema com seu login de rede e abra seus próprios chamados.

Este tutorial tem o objetivo orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados. As próximas seções deste tutorial apresentam como o usuário pode acessar o sistema, abrir, visualizar e manipular seus chamados.

2 Acessando o GLPI

Para acesso ao sistema, é necessária a utilização de um navegador de internet, podendo este ser o Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou qualquer outro.

Existem duas formas para se acessar o GLPI:

Através do portal da GTI por este link http://bambui.ifmg.edu.br/portal_gti ou diretamente pelo endereço: http://sistemas.bambui.ifmg.edu.br/glpi

Após digitar o endereço, será apresentada a tela de login para que o usuário digite suas credencias de acesso, que é a mesma usada para se autenticar no desktop.
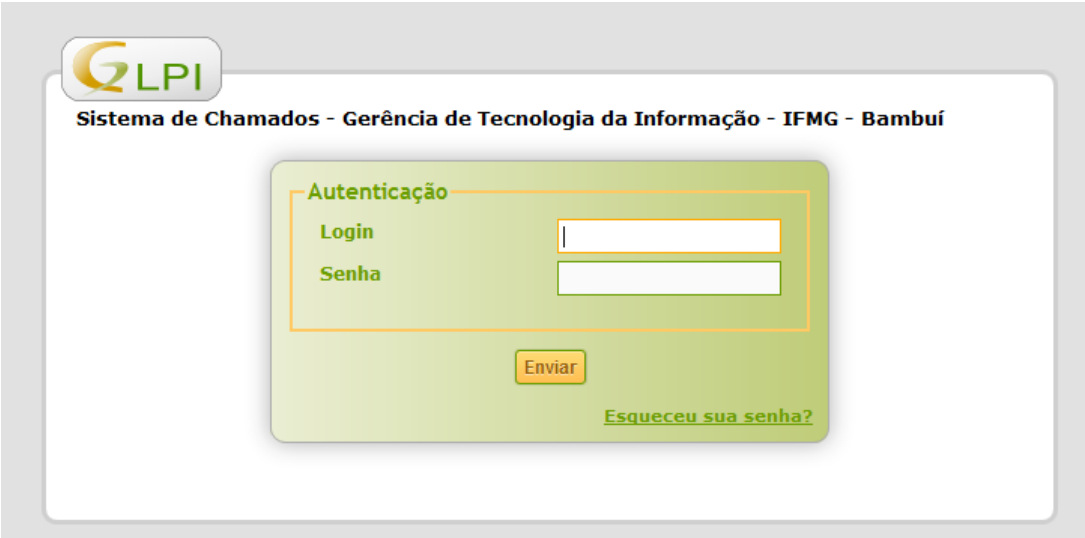
Figura 2.1 – Tela de Login

3 Abrindo o chamado

Após efetuar o login a tela a seguir é apresentada.

Para abrir chamados clique no link conforme demostrado na figura abaixo.
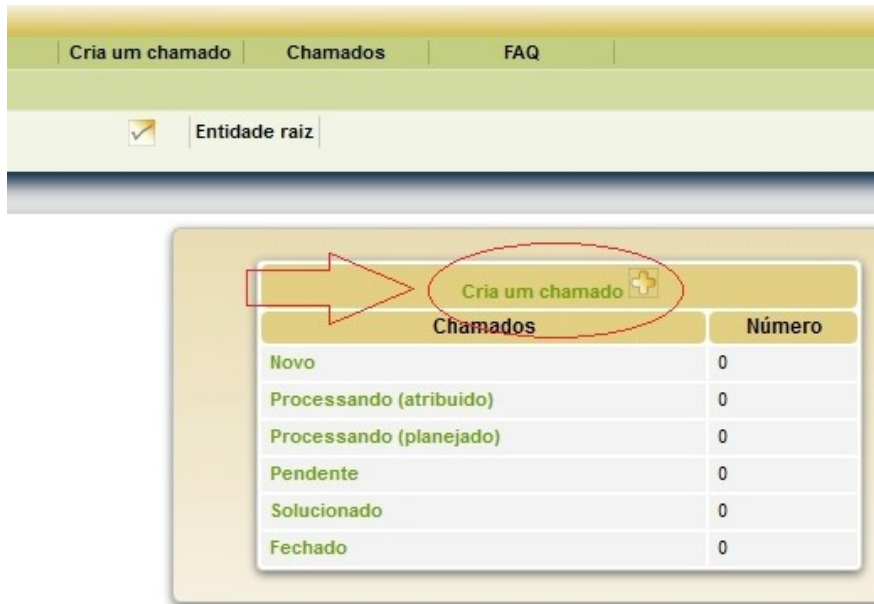
Figura 3.1 – Tela Inicial

Será aberta uma janela, como a imagem abaixo, com os seguintes campos:

Figura 3.2 – Tela de Abertura de chamado

- **TIPO:** “Requisição” e “Incidente”.

⇨ Requisição: É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.

⇨ Incidente: É uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI.

- **CATEGORIA:** Local que estão todos os serviços prestados pela GTI.

OBS: Caso sua solicitação não esteja na lista, escolha a categoria “Outros”.

- **URGÊNCIA:** Baixa, Média, Alta e Muito Alta.
- **INFORME A RESPEITO DAS INFORMAÇÕES FEITAS:** “sim” e “não”

  ⇨ Sim, significa que toda alteração do chamado você receberá por email.

- **TIPO DE HARDWARE:** “Geral” e “Computador”.

  ⇨ Este campo não é necessário o preenchimento.

- **LOCALIZAÇÃO**:Para facilitar o atendimento procure o local no qual você se encontra (Caso não encontre, informe a GTI para realizar o cadastro).
- **TÍTULO**: título do chamado.
- **DESCRIÇÃO:** Descrição da solicitação.
- **ARQUIVO:** Espaço para anexar arquivos que ajudem a resolver o problema solicitado (Ex:. Imagens da tela de erro, etc).

Finalizado o chamado, Clique em “Enviar mensagem”.

4 Visualizando o chamado
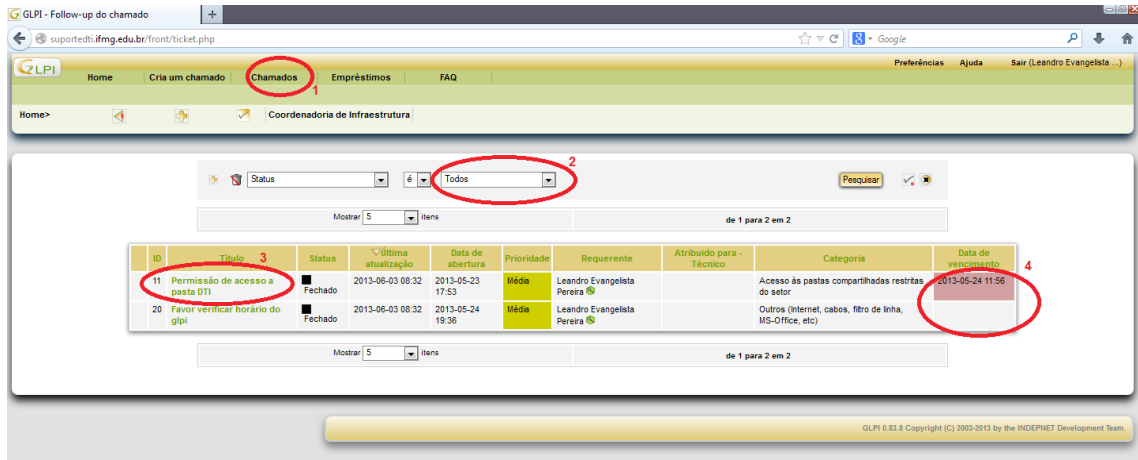
Figura 4.1 – Tela de visualização dos chamados.

Na imagem acima são mostrados 4 campos numerados de 1 a 4 e explicados a seguir.

Para mostrar a tela da imagem 4.1, clique em “chamados”(item 1).

Para visualizar os chamados por status, escolha no item 2.

Para visualizar o chamado clique no título do chamado (item 3).

O item 4, mostra a data de vencimento do chamado. Caso o chamado já esteja com o prazo de solução expirado, aparecerá a data de vermelho.

5 Adicionando acompanhamento e alterando chamado

Além de visualizar os chamados que foram abertos, o usuário pode adicionar um acompanhamento ou acrescentar algo que ajude a resolver o problema no chamado caso ele não esteja com o status de “Fechado” ou alterá-lo. É possível que o texto do chamado seja alterado e que outra solicitação com a mesma finalidade seja adicionada ao chamado.

Para se alterar o texto do chamado, basta abri-lo e clicar sobre o texto da solicitação, realizar a modificação e em seguida clicar no botão “Salvar”.

Lista

Acompanhamentos | Tarefas | solução | Estatísticas | Documentos | Histórico (2) | Todos

Chamado - ID: 6573 (Entidade raiz)			
Data de abertura	17-09-2013 15:46	Data de vencimento	
Por	Treinamento GLPI	Última atualização	17-09-2013 15:46 por Treinamento GLPI
Tipo	Requisição	Categoria	Laboratório de informática
Status	Novo	Origem da requisição	Interface simplificada
Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Impacto	Médio	Elemento Associado	
Prioridade	Média		
		Localização	

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	Treinamento GLPI		

Título	Teste		
Descrição*	Teste Teste		
	documento associado: 0	Chamados relacionados	

Salvar

Adicionar um novo acompanhamento

Nenhum acompanhamento para este chamado.

Figura 5.1 – Tela de Visualização do Chamado

6 Aprovando solução

Após um chamado ser resolvido pelo técnico, passando a ter o status como "Solucionado" essa solução poderá ser aprovado pelo requerente.

Para aprovar a solução basta abrir o chamado que aparecerá os campos conforme imagem abaixo.

Chamado - ID 6573
Entidade raiz
Tipo da solução
Descrição
Aprovação da solução
Comentários
(Opcional quando aprovado)
Aprovar a solução
Recursar a solução

Figura 6.1 – Aprovação de chamado

Escreva um comentário, se desejar, aprovando ou não a solução caso não aprove o status do chamado passará a ser "Novo" e o técnico irá verificar, caso aprove status passará para "Fechado" não sendo mais possível editar o chamado. Caso não faça nenhuma das duas aprovações o chamado será fechado automaticamente após 48 horas de sua resolução.

7 Pesquisa de satisfação

Para fins de melhorias no atendimento técnico realizado pela Gerência de Tecnologia da Informação, o sistema de Service Desk GLPI, envia automaticamente por email, 10 minutos após o fechamento do chamado, uma pesquisa de satisfação para que o usuário preencha o nível de atendimento classificando através de estrelas, que vão de 1 a 5. Há também um espaço para observações relacionadas ao atendimento do chamado.

Satisfação - ID 8	
Satisfação com a solução do chamado	
Comentários	
	Salvar
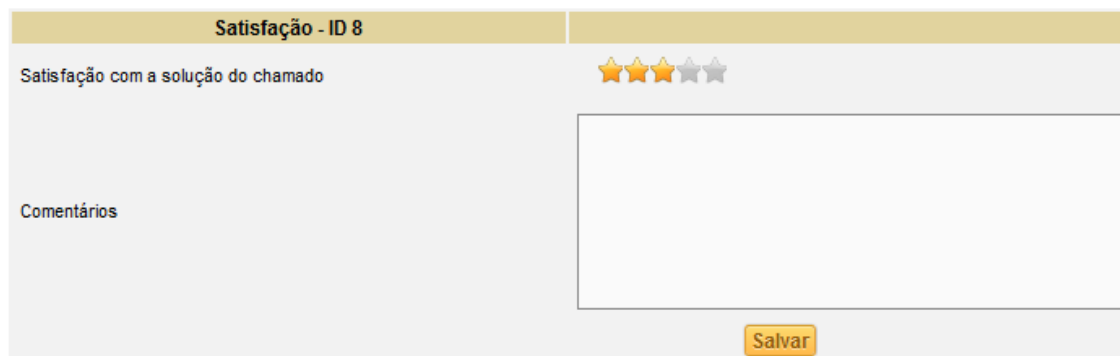
Figura7.1 Pesquisa de satisfação

Segue abaixo a relação dos níveis de satisfação:

1 Estrela – Muito Ruim

2 Estrelas – Ruim

3 Estrelas – Bom

4 Estrelas – Muito Bom

5 Estrelas – Excelente

Qualquer dúvida ou problema entre em contato com a Gerência de Tecnologia da Informação.

Email: gti.bambui@ifmg.edu.br

Ramais: 4965 e 4939.